

La **GUAGUA EN RUTA DEL CUIDADO DE TU SALUD** es una intervención comunitaria que pretende eliminar una de las barreras para el cuidado de la salud en los Estados Unidos: la falta de transportación. Las características claves son: la colaboración entre proveedores de servicio del área; la actitud respetuosa y amable de los manejadores de casos que trabajan en las guaguas/autobuses; y el énfasis puesto en permitir que el propio participante tome las decisiones sobre su cuidado de salud.

¿DÓNDE SE REALIZA LA ACTIVIDAD?

Organización de Servicios de Salud para Personas sin Hogar, Programa General

- ✓ Enlaza al consumidor directamente con el cuidado médico
- ✓ Logra que la persona entable un diálogo sobre el comienzo del cuidado médico
- ✓ Acerca a la organización al lugar donde se encuentran las personas VIH para que ese diálogo sea viable

I. DESCRIPCIÓN

OBJETIVOS

- ▶ Proveer a los/as clientes servicios de transportación para poder recibir servicios sociales y de salud.
- ▶ Maximizar las oportunidades de las personas para que salgan de la deambulancia y aumentar el acceso a servicios comunitarios.

POBLACIÓN A SERVIR

- ▶ Personas VIH+ y VIH- que no tienen hogar
- ▶ Poblaciones afroamericanas, latinas y norteamericanas blancas

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La Guagua en Ruta del Cuidado de tu Salud, utiliza la colaboración entre organizaciones que proveen servicios a las personas sin hogar, para ofrecer transportación gratuita a las personas que no puedan llegar a las clínicas de salud y a las organizaciones de servicios sociales.



NOTAS:

Estudio de necesidades y desarrollo

- ▶▶ La agencia administra un cuestionario entre las personas sin hogar del área y les pregunta sobre qué organizaciones de servicios ellos visitarían si tuvieran transportación.
- ▶▶ La organización analiza los resultados del estudio y hace un mapa con los lugares que fueron seleccionados.
- ▶▶ La agencia reduce a 18 las organizaciones que pueden estar dentro de una ruta de servicio. Se incluyen organizaciones que trabajan con VIH.
- ▶▶ Se determina el número de paradas y el itinerario de la guagua.
- ▶▶ Luego, se hace un llamado a propuestas a diferentes compañías de transportación para que éstas puedan cotizar.
- ▶▶ Se consulta con un comité asesor los posibles comportamientos que se pueden dar en el servicio y cómo lidiar con la adjudicación de asientos y la propiedad individual. El comité que está compuesto por personas sin hogar y personal de las organizaciones de servicios, también ofrece ideas de cómo promocionar la actividad.
- ▶▶ La organización determina el personal necesario en la guagua.
- ▶▶ La organización se acerca de forma amigable a concejales que los apoyen y luego al Consejo de la Ciudad para buscar financiamiento. Le explica en detalle la necesidad de las personas sin hogar, ofrece estadísticas y expone los beneficios de la Ruta para la ciudad.
- ▶▶ Luego de asegurar el financiamiento, la agencia procede a contratar el personal necesario para la Ruta; utilizando en primer lugar el recurso humano de las organizaciones participantes. La agencia selecciona a dos manejadores de casos cada seis meses para que preparen el itinerario rotativo del personal que ofrece el servicio.
- ▶▶ El abogado de la organización hace un análisis de riesgo y asesora sobre los seguros a comprar.
- ▶▶ Se desarrolla una política para el uso y distribución de pases en la que cada proveedor de servicio hará entrega de un pase por viaje a los participantes elegibles.
- ▶▶ La organización crea una página de Internet con una base de datos que permite a las organizaciones participantes lo siguiente:
 - Inscribir electrónicamente a nuevos participantes
 - Revisar la lista de participantes que han sido suspendidos de acuerdo a la Política de la Ruta que se explicará más adelante.
 - Preparar e imprimir los pases para distribución. La agencia codificará los pases por nombre para poder rastrear el número de participantes servidos, los proveedores visitados y el número de viajes dados.
- ▶▶ La agencia adiestra a todo el personal de las agencias participantes a utilizar el banco de datos de la página web.
- ▶▶ Los/as manejadores de casos que deseen proveer pases a sus clientes deberán hacer un viaje en la guagua antes.
- ▶▶ La agencia adiestra al personal de la Ruta a recoger los pases y la documentación sobre deambulancia para ofrecer el servicio. También inscriben en la base de datos a las personas que viajan en la Ruta. Los manejadores de casos se adiestran en cómo dar referidos e información sobre los diferentes proveedores de servicios.
- ▶▶ Los/as manejadores de casos se reúnen semanalmente con sus supervisores y reciben de éstos: apoyo, supervisión y adiestramiento.

Ruta de la guagua

- ▶▶ La ruta de la guagua comienza a las 7:30 a.m. hasta las 5:30 p.m. El servicio es de lunes a viernes.
- ▶▶ La ruta comienza en el albergue más grande que hay de los tres.
- ▶▶ El manejador de casos saluda a cada persona que entra a la guagua. Si una persona entra por primera vez, el manejador de casos le pregunta si desea conocer los servicios disponibles.
- ▶▶ Cuando la guagua se llena a capacidad, el chofer procede a comenzar la ruta y se detiene en la primera organización del itinerario.
- ▶▶ Luego continúa por las otras 17 paradas remanentes.
- ▶▶ Luego de completar la primera vuelta, la guagua vuelve a salir de los albergues y de nuevo a las agencias de servicios, y así continúa.

- ▶ La ruta se repite hasta tanto todos los participantes se han transportado a sus proveedores de servicios.
- ▶ Luego, la guagua hace un recorrido a través de los proveedores de servicios sociales y de salud y lleva a los clientes de agencia en agencia.
- ▶ Cuando se acercan las 5:30 p.m. la guagua repite la última vuelta y regresa a todas las personas sin hogar a sus albergues.

Política de la Guagua en Ruta

- ▶ No se permiten armas dentro de la guagua.
- ▶ Se prohíben las discusiones acaloradas y las peleas.
- ▶ Los/as manejadores de caso del programa tienen el poder discrecional de bajar a cualquier persona de la guagua si entiende que éste ha violado una de las políticas. La persona puede ser suspendida o incluso perder sus pases, todo depende del grado de la ofensa.

Cómo obtener pases

- ▶ Hay cuatro formas de entregar un pase de guagua al cliente:
 - Solicitar en una de las organizaciones participantes.
 - Participando de una reunión de alcance comunitario en la que el trabajador de alcance identifica que esa persona debe tener un pase para poder llegar hasta una agencia a la que ha sido referido. El trabajador de alcance hace la inscripción en la base de datos del programa.
 - Solicitar un pase al personal de la agencia en uno de los albergues para personas sin hogar.
 - Visitando cualquiera de las 30 a 40 organizaciones de la ciudad que ofrecen servicios de VIH, de salud, servicios sociales, agencias del gobierno, organizaciones privadas, sin fines de lucro, etc.

PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD

- ▶ De persona a persona, entre los mismos clientes y personal de otras organizaciones
- ▶ Presentaciones mensuales en la Coalición de Deambulantes en la que se promociona el servicio de transportación
- ▶ Folletos de servicios y boletines informativos
- ▶ Referidos de manejadores de casos

II. LOGÍSTICA

PERSONAL NECESARIO

- ▶ Dos manejadores de casos que proveen información, referidos y la bienvenida en la guagua
- ▶ Un chofer/a
- ▶ Supervisor de manejo de casos que vele por el trabajo de los manejadores y otro personal de la actividad
- ▶ Apoyo administrativo

DESTREZAS Y ADIESTRAMIENTOS

- ▶ El chofer de la guagua debe tener o recibir adiestramientos en prevención y manejo de conflicto, comportamiento agresivo, abuso de sustancias, salud mental y deambulancia.
- ▶ El personal (a excepción del chofer) tiene que aprender a usar la base de datos electrónica.

LUGAR DE LA ACTIVIDAD

- ▶ Albergues para personas sin hogar y organizaciones de servicios sociales y de salud
- ▶ Guagua para 40 pasajeros

FRECUENCIA DE LA ACTIVIDAD

De lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. – 5:30 p.m.

CONSULTORES EXTERNOS

El chofer/a es contratado a través de una agencia privada de transportación

SERVICIOS DE APOYO

Los manejadores de casos llaman mediante el uso de un celular a la agencia, y solicitan los servicios de un traductor o una persona que domine el lenguaje de señas.

CONDICIONES NECESARIAS

- ▶ El entorno que rodea la política local debe estar receptivo a este tipo de actividad.
- ▶ El financiamiento debe asegurarse.
- ▶ La ruta del viaje debe ser viable en términos de distancia para que la actividad se pueda dar.
- ▶ Los participantes que tosen de forma consistente deben usar una mascarilla como medida de prevención de tuberculosis.

III. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- ▶ Aborda una de las mayores barreras de servicios: falta de transportación.
- ▶ Utiliza la planificación, basada en la ruta del cliente.
- ▶ Permite una verdadera colaboración entre los proveedores de servicio.
- ▶ Ofrece una puerta de entrada a un sistema de cuidado mayor.

DEBILIDADES

Ninguna

DIFICULTADES PARA EL/LA CLIENTE

- ▶ La guagua no se detiene en cada una de las organizaciones que a los participantes les gustaría visitar.
- ▶ En ocasiones, no se puede aceptar a alguna persona en la guagua debido a que está llena a capacidad.

DIFICULTADES PARA EL PERSONAL

- ▶ Los/as manejadores de casos necesitan adiestramientos periódicos ya que rotan cada seis meses.
- ▶ Resulta pesado el conseguir los formularios que demuestran que el/la participante es deambulante.

OBSTÁCULOS

Cambios en la ruta, debido a construcciones en la carretera, causan molestia.

ACTIVIDAD NO ES APROPIADA PARA

- ▶ Personas con comportamiento violento o amenazante
- ▶ Individuos que no desean colocarse una mascarilla, aun teniendo una tos persistente.

IV. RESULTADOS

EVALUACIÓN

- ▶ La organización conduce encuestas de satisfacción trimestralmente, y se realizan grupos focales dos veces al año para evaluar la actividad.
- ▶ Se realiza una encuesta de satisfacción anual entre todos los/as clientes. De éstos, el 30% son exconfinados/as.

EVIDENCIA DE ÉXITO

- ▶ Los/as clientes comunican que se sienten muy bien con el servicio.
- ▶ Los/as participantes indican que esta actividad les permite acudir a sus citas.
- ▶ La guagua casi siempre está llena. Su uso es significativo.

BENEFICIOS NO ESPERADOS

- ▶ Las/os participantes fortalecen su autoestima cuando sienten que las personas se preocupan de que reciban cuidado de salud.
- ▶ Se desarrolla un sentido de camaradería en la guagua.
- ▶ La eficiencia en el proceso de proveer transportación permite que los clientes lleguen hasta donde se ofrece el servicio, y esto a su vez le sirve de ahorro a la agencia.

ELEMENTOS DE LA ACTIVIDAD

- ▶ Los manejadores de casos facilitan para los clientes un ambiente cálido y amigable en la guagua.
- ▶ El/la manejadora de casos le entrega referidos a todo aquél que lo necesite.
- ▶ Los/as participantes son los que deciden en cuanto a su cuidado en general.
- ▶ Las paradas de guagua están identificadas con un logo que es bien conocido por la población servida.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES...

- ▶ Las paradas de la guagua deben ser seleccionadas de acuerdo a las necesidades de los y las clientes para que esto no conlleve algún tipo de malestar entre las organizaciones que no fueron seleccionadas para estar dentro de la ruta.
- ▶ La actividad sirve para identificar a aquellas organizaciones que tienen mayor aceptación entre la población servida.

